РЕМОНТ В СТАЦИОНАРНОЙ МАСТЕРСКОЙ

Михаил Рязанов, Тахир Юсупов

Мы продолжаем публикацию материалов (см. РЭТ №4, 2000), освещающих различные аспекты общения с клиентами. В этой статье Вы найдете полезные советы по работе с заказчиком в стационарных мастерских.

Многие фирмы, занимающиеся ремонтом, имеют в своем составе линейную службу, осуществляющую ремонт на дому у владельца. Ремонтировать же современную технику, напичканную сложными неунифицированными узлами, блоками и модулями без специальной технической базы и приборов – просто невозможно. В крупных городах Российской Федерации практически полностью обновлен парк аппаратуры, находящийся в пользовании у населения. Прошло время УЛПЦТ, 2УСЦТ, 3УСЦТ, – они переехали на постоянное место жительства в загородные дома и дачи. Линейный механик не в состоянии отремонтировать видеомагнитофон или телевизор с дефектом средней сложности. Причин тому несколько.

В некоторых случаях для ремонта требуется много времени на диагностику или поиск деталей, необходима высокая квалификация мастера, нужны измерительные приборы, по завершении ремонта необходим длительный электропрогон, который невозможно произвести на дому у владельца. В силу этих объективных причин, после ремонта на линии неисправность иногда повторяется, и приходится отправлять аппарат в цех.

Деятельность ремонтной мастерской регламентируется Правилами Бытового Обслуживания (далее ПБО). Согласно этим правилам, *исполнитель обязан довести до сведения потребителя следующее:*

- полное название своей организации (с помощью вывески перед входом в здание и заголовком в наряде/приемной квитанции);
- юридический адрес вашей организации и вышестоящего или курирующего органа;
- режим работы предприятия (указывается на вывеске перед входной дверью);
- номер сертификата, срок действия, а также сведения об организации, выдавшей его;
- перечень оказываемых услуг;
- обозначение стандартов на производимые услуги;
- информацию о гарантийных сроках на произведенную работу;
- прейскурант цен в рублях, на котором должна стоять подпись генерального директора предприятия, подтвержденная печатью;
- перечень категорий потребителей, имеющих льготы на выполненную работу, а также описание самих льгот.

Исполнитель обязан иметь:

- книгу отзывов и предложений (прошнурованную и опечатанную), которая предоставляется потребителю по первому его требованию;
- Закон о защите прав потребителей и Правила бытового обслуживания населения со всеми обновлениями и дополнениями;
- сертификаты на обслуживание техники фирм-производителей, с которыми есть договор авторизации или субавторизации;
- адреса и телефоны Общества защиты прав потребителей и независимой судебной технической экспертизы при Министерстве юстиции (на этом пункте настаивает Центр Стандартизации и Метрологии).

Все эти документы должны находиться в приемной сервисного центра в удобном для доступа и обозрения месте.

Не везде есть независимая судебная техническая экспертиза. Иногда суд назначает технического эксперта из числа наиболее серьезных Сервис-центров или независимых сертифицированных экспертов при Обществе защиты прав потребителей.

Во все времена ремонт в стационарной мастерской был дороже линейного из-за того, что он выполняется специалистами более высокого класса, на лучшем оборудовании и с большей ответственностью, отраженной в большем установленном сроке гарантии на выполняемые работы. На стоимость ремонта также влияют накладные расходы на содержание помещения и персонала.

Составление прейскуранта цен является очень важным моментом. Цена ремонта колеблется в широких пределах, а все случаи не предусмотришь. Закон же требует указания конкретной цифры в соответствующей графе. Поэтому обязателен пункт о том, что в случаях сложного ремонта, значительного механического повреждения изделия, редких или дорогих моделей цена согласуется индивидуально между клиентом и исполнителем, с указанием стоимости работ под роспись в соответствующей графе заказ-наряда. С другой стороны, менять взорванные конденсаторы в блоках питания дело нехитрое, поэтому очень уместно сделать «добрый жест», а заодно и рекламу, в виде скидки от прейскуранта. К тому же надпись на прейскуранте: «скидки до 40...50%» очень хорошо смотрится. Даже если кто-то из клиентов говорит, что он, бедный, нес сюда свой аппарат, чтобы осчастливить им вашего мастера, подавите в себе желание «рекомендовать ему обратиться...» (ни в коем случае не «посылать по адресу...»). Лучше посочувствуйте по поводу сложности ремонта его аппарата, и, как хорошему человеку, сделайте скидку 3...5% от стоимости работы. Сумма смешная, но важна не она, а внимание. Поэтому очень хорошо иметь графу «ориентировочная стоимость ремонта без учета стоимости деталей» в заказ-наряде.

А вечная тема поиска и стоимости деталей? Срок ремонта 20 дней заменили еще более абстрактным понятием «в разумные сроки», что, естественно, вносит свой вклад в усложнение условий ремонта. В случае заказа деталей через третью сторону оговорите с клиентом сроки и порядок поставки детали. Эти данные

можно занести в графу «детали». Большинство клиентов понимает, что оригинальные детали найти достаточно сложно и пункт заполняется номинально. Но есть люди, уверенные, что на рынке можно найти абсолютно любую деталь. А если ее нет, то все дело в Вашей тупости и лени, в нежелании починить лично его аппарат. Распознать таких посетителей сложно, поэтому страхуйтесь. Брать предоплату за детали неправильно, если только Вы не поставляете детали на заказ. Это чревато скандалом, если в указанный срок деталь не найдена. Еще один важный момент – определите стоимость диагностики и вывода из строя телевизора, если вдруг клиент находит, что сумма ремонта слишком велика, несмотря на то, что выполнены все условия, оговоренные в заказ–наряде, и ремонт уже был произведен. Можно, конечно, выждать три месяца, попытаться продать телевизор и изъять деньги. Но гораздо лучше довести до сведения клиента, что в данном случае он оплачивает 80% (в некоторых фирмах 50...90%) стоимости работ и 50% цены детали, если деталь привезена на заказ. Деталь останется Вам, это также необходимо записать.

Прием радиоаппаратуры в ремонт осуществляется приемщиком, дежурным механиком или кем–то из администрации предприятия, на кого возложены эти функции. Нет такого мастера, который одинаково хорошо бы знал аудиоплееры и домашние кинотеатры. Считаем хорошей практикой, когда аппарат принимает мастер, который и будет производить ремонт. Вся техника, принимаемая в ремонт, должна быть, по возможности, вскрыта в присутствии заказчика. Если в процессе осмотра обнаруживается радиолюбительское вмешательство, нарушение правил эксплуатации, сгоревшие, сломанные, разбитые, раздавленные, отсутствующие элементы, узлы, модули, блоки и так далее, то владелец сразу должен быть поставлен в известность. Обнаруженные изъяны надо продемонстрировать. Все это, во избежание дальнейших неприятностей, обязательно должно быть задокументированно в графе «особые отметки» приемной квитанции за подписью клиента. В случае гарантийного ремонта вскрытие аппарата производится обязательно сразу и в присутствии клиента, в соответствии с Законом о защите прав потребителя. В случае нарушения гарантийных условий составляется соответствующий акт, который подписывает принимающий мастер и менеджер. Заказчик расписывается в согласии или несогласии (прописью) с выводами представителей сервисного центра. Только после подписи «согласен» составляется стандартный заказ–наряд на проведение ремонта.

Наряд (приемная квитанция) должна быть заполнена в двух экземплярах. Одна копия выдается заказчику. В квитанции обязательно указывается наименование предприятия, номер телефона приемного пункта, ориентировочные сроки ремонта, стоимость ремонта без учета подлежащих замене узлов и агрегатов, комплектность аппарата (упаковка, шнуры, «зажеванная» кассета или застрявший CD и т.д.), дата заполнения квитанции, Ф. И. О., домашний адрес и телефон владельца, должность лица, принявшего заказ и его подпись с расшифровкой, подпись заказчика, сдающего в ремонт аппаратуру. Если в вашей организации принята предоплата на работу или запчасти, что не возбраняется ПБО, то отметка о сумме предоплаты должна быть сделана в приемной квитанции.

Упаковку, шнуры, кассеты и прочие аксессуары лучше отдавать владельцу, дабы вам не рассказывали, что Вы испачкали упаковку или нажились, подменив «фирменный» сетевой шнур более дешевым. Кроме того, желательно указать дату, когда Вы обязуетесь отремонтировать, а клиент оплатить и забрать починенный аппарат, а также срок бесплатного хранения и стоимость хранения после истечения указанного срока. Необходимо установить дату, после которой аппарат может быть продан для погашения затрат на ремонт и хранение. Иначе Вы будете вынуждены хранить аппарат вечно. Для лиц, занимающихся индивидуальной трудовой деятельностью, квитанции о приемке определены как «бланки строгой отчетности» и изменениям не подлежат, поэтому необходима большая осторожность при работе с клиентами. Не стесняйтесь в свободных графах записать под роспись клиента наиболее важные на Ваш взгляд моменты и старайтесь никогда не связываться с заведомо склочными индивидуумами, как бы ни прельщала цена ремонта.

В заключение, несколько слов об оборудовании мастерской.

Согласно ГОСТу РФ, опасным для жизни человека является напряжение свыше 36 В. Если Вы занимаетесь ремонтом радиоаппаратуры, работающей в пределах 0...36 В, то сертификацию вашей фирме получать не обязательно. К этому классу аппаратуры относятся автомагнитолы, пейджеры, сотовые телефоны (кроме блоков питания для зарядки на 220 В).

Чтобы у внезапно явившейся контрольной комиссии (инспектора Центра Стандартизации и Метрологии) не возникло к Вам лишних вопросов, необходимо:

- повесить термометры и огнетушители в помещениях, где хранится радиоаппаратура;
- разделить стеллажи для принятой в ремонт и готовой к выдаче аппаратуры. Аппараты не должны складироваться друг на друга. Согласно ГОСТу, их следует располагать по одному изделию в ряд;
- если в мастерской есть неповеренные измерительные приборы, необходимо на них приклеить бирку «В ремонт»;
- в книге контроля или в приемной квитанции в обязательном порядке должно проставляться время прогона в часах; должна быть графа «проверка на электробезопасность» (требование Центра Стандартизации и Метрологии);
- следует иметь специальное место или тумбочку на колесах с приборами для проверки аппаратуры на электробезопасность (мегомметр, поверенный тестер, резисторы с припаянными щупами для проверки эквивалентного значения напряжения токов утечки, папку с необходимыми ГОСТами и ТУ по ремонту изделий и методикам проверок, а также журнал по технике безопасности).

*Авторы выражают благодарность **А. Гнедову** за помощь в подготовке статьи.*